

《洞察人性，合作共赢》

——农村基层干部如何与农民沟通

主讲：刘畅

【课程背景】

2022年中央一号文件提出，“扎实有序做好乡村发展、乡村建设、乡村治理重点工作，推动乡村振兴取得新进展、农业农村现代化迈出新步伐”。村干部是乡村治理的“排头兵”，是党和政府联系农民群众的桥梁纽带。

就在政府与群众的服务与接受服务的特殊场合中，沟通形成了相互作用的人际交往关系。对于村官在农村的大部分工作是与农民进行有效沟通的过程，因此沟通在农村工作中显得十分重要。农民也是人，是人就涉及到人性最根本的问题，本课程通过对农民不同性格的剖析，帮助农村基层领导快速找到与农民建立信任有效沟通的路径，从而提升工作效率，提升群众关系的基础。

【课程收益】

- 掌握农村的特定环境下农民普遍的行为特征
- 学会与农民建立信任4点策略
- 了解9种不同性格农民的特点及应对策略
- 学会如何处理与农民的冲突问题

【课程特色】干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】农村基层干部

【课程时间】1天（6小时）

【课程大纲】

一、中国当代农民的行为特征有哪些？

思考：当代农民在马斯洛的需求层次理论那一层？

1、农民行为的动力系统

- 经济利益，脱贫致富的需要
- 农业生产实用技术和知识的需要
- 致富信息的需要
- 农民对社会尊重的需要

2、农民行为背后的心理特征

- 重亲情，讲义气
- 情绪性太强而理性不足
- 近乎空想的理想主义价值观

3、当代农民的沟通方式

- 以亲情和家事为中心，表现出十分单调的生活内容
- 好揭隐私，散播传言
- 粗俗的语言风格

4、行为特征和行为模式

- 急功近利
- 利益上的自主要求和行动上的从众倾向
- 关注共同利益，缺乏公益心

二、与农民的信任要怎样建立？

1、人与人之间构建信任的公式

- 建立信任的三个正向因素与一个负向因素

工具：麦肯锡的信任公式

2、正向因素的建立与负向因素的削弱

- 树立可靠性的形象，说到做到
- 提升专业性
- 拉近心理边界
- 弱化自利的因素

三、 瞬间拉近与农民距离的读心术

1、懂你比你更重要

- 心态升级—从“回应”到“链接”
- 巧用镜像：利用潜意识，让交谈迅速升温

2、精准赞美

- 罗森塔尔效应和南风效应
实战：《盖章》视频的启示
小组讨论：快速练习精准赞美的精髓

3、如何用一句话打动别人

- 气泡理论：控制个人空间，获得最佳的聊天感觉
- 如何用一句话感动人的万能公式
实战：朋友间建立良性互动关系的练习

4、见人说人话

- 与女性沟通——她需要的不是答案而是认同
- 与男性沟通——他需要的是赞美
- 与长辈沟通——你不需要恐惧，而是要展现学习精神
- 与年轻人沟通——他需要的是平等和尊重
实战：在情境中，用一句话激励他人

5、从破冰到走心，陌生拜访不尬聊

- 观看视频《盖章》
实战：在情境中，用一句话激励他人

四、如何识别九型农民的性格特征及冲突处理？

1、完美型

- 发现完美型农民的行为特征
- 难侍候的完美型农民，用事实帮助你说话

2、给与型

- 给与型的行为特征
- 乐于助人的给予型农民，保持愉悦的人际关系是关键

3、成就型

- 发现成就型农民的行为特征
- 以目标为导向的成就型农民，满足他们的求胜心理
- 为合作注入挑战性，激发农民的成就感

4、浪漫型

- 发现浪漫型农民的行为特征
- 灵动敏感的浪漫型农民，从他们的内在需求下手
- 接纳和认同农民的想法，关键时刻尝试以退为进

5、思考型

- 发现思考型客户的行为特征
- 冷静含蓄的思考型农民，给他们适度的精神空间
- 用数字说话，让农民相信与你合作最合算

6、服从型

- 发现服从型农民的行为特征

- 面对逆境时：嫉妒焦虑，自我贬低，惊惧，有被虐的倾向，难以信任他人
- 谨慎而又忠实的服从型农民，用安全感打败他们的负面投射

7、享受型

- 发现享受型农民的行为特征：
- 开心果般的享乐型农民，让他们有兴趣你才能如愿

8、指挥型

- 发现指挥型农民的行为特征
- 强势而热情的指挥型农民，尊重与耐心比什么都重要
- 勇敢承担该承担的责任，宁可被他们骂也别被他们瞧不起
- 在冲动时不与他们对抗，想办法转移他们的注意力
- 巧妙地使用激将法，他们会督促自己展开行动

9、和平型

- 发现和平型农民的行为特征
- 随和优柔的和平型农民，将自己变成他们愿意支持的伙伴

五、案例实战演练与答疑